



PROGRAMACIÓN DOCENTE DE:

## TELEASISTENCIA

CICLO FORMATIVO DE GRADO MEDIO: ATENCIÓN A PERSONAS EN  
SITUACIÓN DE DEPENDENCIA (2º CURSO)

ELABORADA POR EL DEPARTAMENTO DIDÁCTICO:

## SERVICIOS SOCIOCULTURALES Y A LA COMUNIDAD

Según el Real Decreto 1593/2011, de 4 de noviembre, por el que se establece el Título de Técnico en Atención a Personas en Situación de Dependencia y se fijan sus enseñanzas mínimas, la Orden ECD/340/2012, de 15 de febrero, por la que se establece el currículo del ciclo formativo de Grado Medio correspondiente al título de Técnico en Atención a Personas en Situación de Dependencia, así como el Decreto 55/2013, de 24 de julio, por el que se establece el currículo del ciclo formativo de Grado Medio de Formación Profesional en Atención a Personas en Situación de Dependencia en Asturias y el Proyecto Educativo del CIPF en su concreción del currículo

### **FECHA DE SU APROBACIÓN POR EL CLAUSTRO: AÑO ACADÉMICO 2022-2023**

Esta programación docente estará en vigor hasta que sea sustituida por los órganos de coordinación docente que correspondan. Se integra en el Plan de Actuación Anual del CIPF Cerdeño cada curso académico.

**INDICE**

1	IDENTIFICACIÓN DEL TÍTULO Y MODULO. ....	3
2	COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES, OBJETIVOS Y RESULTADOS DE APRENDIZAJE. ....	3
	2.1.-COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES QUE CONTRIBUYE A ALCANZAR EL MÓDULO: .....	3
	2.2.-OBJETIVOS GENERALES A LOS QUE CONTRIBUYE EL MÓDULO PROFESIONAL: .....	4
	2.3.-RESULTADOS DE APRENDIZAJE: .....	6
	2.4.-REALIZACIONES PROFESIONALES ASOCIADAS A LA UNIDAD DE COMPETENCIA (UC1423_2): 7	
	2.5.-REALIZACIONES PROFESIONALES ASOCIADAS A LA UNIDAD DE COMPETENCIA (UC1424_2): 7	
	2.6.-REALIZACIONES PROFESIONALES ASOCIADAS A LA UNIDAD DE COMPETENCIA (UC1425_2): 8	
3	CORRESPONDENCIA ENTRE LOS RESULTADOS DE APRENDIZAJE DEL MÓDULO Y LOS CONTENIDOS:.....	9
	3.1. RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN.MINIMOS EXIGIBLES. ....	10
	3.2.-CONTENIDOS POR UNIDADES DIDACTICAS Y TEMPORALIZACIÓN: .....	12
	3.3.-DESARROLLO DE LAS UNIDADES DIDÁCTICAS Y TEMPORALIZACIÓN .....	13
4	METODOLOGIA .....	25
	4.1 CRITERIOS METODOLOGICOS Y ORIENTACIONES PEDAGÓGICAS.....	25
	4.2 TIPO DE ACTIVIDADES .....	27
	4.3 RECURSOS.....	28
	4.4 COORDINACIÓN DOCENTE. ....	29
5	EVALUACION.....	30
	5.1 INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN .....	30
	5.2 PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN .....	31
	5.3 CRITERIOS DE CALIFICACIÓN .....	32
6	RECUPERACION Y PROMOCION.....	34
	6.1. PROCEDIMIENTO DE RECUPERACIÓN. ....	34
	6.2.-PROGRAMA DE RECUPERACIÓN DE MODULOS PROFESIONALES NO SUPERADOS EN LA EVALUACION ORDINARIA .....	34
7	ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD. ....	37
	7.1. PROCEDIMIENTO PARA LA REALIZACIÓN DE UNA EVALUACIÓN INICIAL. ....	37
	7.2.-MEDIDAS DE REFUERZO EDUCATIVO PARA EL ALUMNADO QUE NO LOGRA LOS OBJETIVOS.....	37
	7.3.-PROCEDIMIENTO A SEGUIR CON EL ALUMNADO DE INCORPORACIÓN TARDÍA.....	38
8	MATERIALES CURRICULARES. ....	38
9	CONTENIDOS TRANSVERSALES .....	39
10	ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRAESCOLARES.....	40
11	REFERENCIAS LEGISLATIVAS.....	41

## 1 IDENTIFICACIÓN DEL TÍTULO Y MÓDULO.

El título de Técnico en Atención a personas en situación de dependencia queda identificado por los siguientes elementos:

- Denominación: Técnico en Atención a Personas en Situación de Dependencia.
- Nivel: Formación Profesional de Grado Medio.
- Duración: 2000 horas.
- Familia Profesional: Servicios Socioculturales y a la Comunidad.
- Referente europeo: CINE-3 b (Clasificación Internacional Normalizada de la Educación).
- Código del módulo: 0831.

- Normativa:

Real Decreto 1593/2011, de 4 de noviembre, por el que se establece el Título de Técnico en Atención a Personas en Situación de Dependencia y se fijan sus enseñanzas mínimas y Orden ECD/340/2012, de 15 de febrero, por la que se establece el currículo del ciclo formativo de Grado Medio correspondiente al título de Técnico en Atención a Personas en Situación de Dependencia, posteriormente con corrección de errores del Real Decreto 1593/2011, de 4 de noviembre, por el que se establece el Título de Técnico en Atención a Personas en Situación de Dependencia y se fijan sus enseñanzas mínimas, así como el Decreto 55/2013, de 24 de julio, por el que se establece el currículo del ciclo formativo de Grado Medio de Formación Profesional en Atención a Personas en Situación de Dependencia en el Principado de Asturias.

- UNIDADES DE COMPETENCIA asociadas al módulo:

- UC1423\_2: Atender y gestionar las llamadas entrantes del servicio de teleasistencia.
- UC1424\_2: Emitir y gestionar las llamadas salientes del servicio de teleasistencia.
- UC1425\_2: Manejar las herramientas, técnicas y habilidades para prestar el servicio de teleasistencia

Se cursa en el segundo año, con una duración de 6 horas semanales y un total de 132 horas repartidas en dos trimestres. En el CIFP se imparte este ciclo formativo en la modalidad presencial y a distancia y en este caso dicha programación se refiere a la formación presencial.

## 2 COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES, OBJETIVOS Y RESULTADOS DE APRENDIZAJE.

### 2.1.-COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES QUE

**CONTRIBUYE A ALCANZAR EL MÓDULO:**

- a) Determinar las necesidades asistenciales y psicosociales de la persona en situación de dependencia, mediante la interpretación de la información obtenida acerca de la persona a través del plan de atención individual, respetando la confidencialidad de la misma.
- i) Aplicar medidas de prevención y seguridad tanto para las personas en situación de dependencia como para los profesionales, en los distintos ámbitos de intervención.
- n) Asesorar a la persona en situación de dependencia, a los familiares y cuidadores no formales, proporcionándoles pautas de actuación en el cuidado y la atención asistencial y psicosocial, y adecuando la comunicación y las actitudes a las características de la persona interlocutora.
- ñ) Resolver las contingencias con iniciativa y autonomía, mostrando una actitud autocrítica y buscando alternativas para favorecer el bienestar de las personas en situación de dependencia.
- o) Colaborar en el control y seguimiento de las actividades asistenciales, psicosociales y de gestión domiciliaria, cumplimentando los registros oportunos, manejando las aplicaciones informáticas del servicio y comunicando las incidencias detectadas.
- p) Gestionar las llamadas entrantes y salientes del servicio de teleasistencia, recibiendo y emitiendo según los protocolos establecidos y utilizando aplicaciones informáticas y herramientas telemáticas.
- r) Actuar con responsabilidad y autonomía en el ámbito de su competencia, organizando y desarrollando el trabajo asignado, cooperando o trabajando en equipo con otros profesionales en el entorno de trabajo.
- s) Resolver de forma responsable las incidencias relativas a su actividad, identificando las causas que las provocan, dentro del ámbito de su competencia y autonomía.
- t) Comunicarse eficazmente, respetando la autonomía y competencia de las distintas personas que intervienen en el ámbito de su trabajo.
- u) Aplicar los protocolos y las medidas preventivas de riesgos laborales y protección ambiental durante el proceso productivo, para evitar daños en las personas y en el entorno laboral y ambiental.
- v) Aplicar procedimientos de calidad, de accesibilidad universal y de «diseño para todos» en las actividades profesionales incluidas en los procesos de producción o prestación de servicios.

**2.2.-OBJETIVOS GENERALES A LOS QUE CONTRIBUYE EL MÓDULO PROFESIONAL:**

- a) Identificar técnicas e instrumentos de observación y registro, seleccionándolos en función de las características de las personas en situación de dependencia y del plan de atención

individualizado, para determinar sus necesidades asistenciales y psicosociales.

j) Identificar factores de riesgo, relacionándolos con las medidas de prevención y seguridad, para aplicar las medidas adecuadas para preservar la integridad de las personas en situación de dependencia y los propios profesionales.

p) Seleccionar estilos de comunicación y actitudes, relacionándolas con las características del interlocutor, para asesorar a las personas en situación de dependencia, familias y cuidadores no formales.

q) Identificar los protocolos de actuación, relacionándolos con las contingencias, para resolverlas con seguridad y eficacia.

r) Cumplimentar instrumentos de control y seguimiento, aplicando los protocolos, para colaborar en el control y seguimiento en las actividades asistenciales, psicosociales y de gestión.

s) Identificar herramientas telemáticas y aplicaciones informáticas, seleccionando los protocolos establecidos para la emisión, recepción y gestión de llamadas del servicio de teleasistencia.

u) Desarrollar trabajos en equipo y valorar su organización, participando con tolerancia y respeto, y tomar decisiones colectivas o individuales para actuar con responsabilidad y autonomía.

v) Adoptar y valorar soluciones creativas ante problemas y contingencias que se presentan en el desarrollo de los procesos de trabajo, para resolver de forma responsable las incidencias de su actividad.

w) Aplicar técnicas de comunicación, adaptándose a los contenidos que se van a transmitir, a su finalidad y a las características de los receptores, para asegurar la eficacia del proceso.

x) Analizar los riesgos ambientales y laborales asociados a la actividad profesional, relacionándolos con las causas que los producen, a fin de fundamentar las medidas preventivas que se van adoptar, y aplicar los protocolos correspondientes, para evitar daños en uno mismo, en las demás personas, en el entorno y en el medio ambiente.

y) Analizar y aplicar las técnicas necesarias para dar respuesta a la accesibilidad universal y al «diseño para todos».

z) Aplicar y analizar las técnicas necesarias para mejorar los procedimientos de calidad del trabajo en el proceso de aprendizaje y del sector productivo de referencia.

***El proceso de enseñanza aprendizaje que permite alcanzar los objetivos señalados para este módulo profesional versará sobre:***

- La utilización de aplicaciones informáticas y herramientas telemáticas utilizadas en los servicios de teleasistencia.

- La práctica de actividades de recepción, emisión y gestión de llamadas en situaciones simuladas.
- La reflexión acerca de la importancia de la actitud de la persona operadora tanto en la calidad del servicio en su conjunto como en la resolución de situaciones de crisis.
- La sensibilización acerca de que el trabajo de teleasistencia se realiza por turnos y, en consecuencia, es necesario mantener unas normas comunes de orden y limpieza en el puesto de trabajo.
- La concienciación acerca del respeto por la intimidad y las decisiones de las personas usuarias.
- La utilización de las habilidades de comunicación en todas las situaciones de aprendizaje.

### 2.3.-RESULTADOS DE APRENDIZAJE:

**RA1:** Organiza la propia intervención en el servicio de teleasistencia, teniendo en cuenta las características y el equipamiento técnico del puesto de trabajo.

**RA2:** Aplica procedimientos de gestión de las llamadas salientes utilizando aplicaciones informáticas y herramientas telemáticas.

**RA3:** Aplica procedimientos de gestión de las llamadas entrantes siguiendo el protocolo y pautas de actuación establecidos.

**RA4:** Realiza el seguimiento de las llamadas entrantes y salientes registrando las incidencias y actuaciones realizadas, y elaborando el informe correspondiente.

### RELACIÓN ENTRE LOS RESULTADOS DE APRENDIZAJE DEL MÓDULO Y LOS OBJETIVOS GENERALES DEL CICLO:

OBJETIVOS GENERALES	RESULTADOS DE APRENDIZAJE			
	RA 1	RA 2	RA 3	RA 4
OBJETIVO A	X			X
OBJETIVO J	X	X	X	
OBJETIVO P		X	X	
OBJETIVO Q		X	X	
OBJETIVO R		X	X	X
OBJETIVO S	X	X	X	
OBJETIVO U	X			X
OBJETIVO V				X
OBJETIVO W		X	X	

OBJETIVO X	X	X	X	X
OBJETIVO Y	X			
OBJETIVO Z				X

#### 2.4.-REALIZACIONES PROFESIONALES ASOCIADAS A LA UNIDAD DE COMPETENCIA (UC1423\_2):

- RP 1:** Atender la primera llamada al servicio de teleasistencia para verificar y, en su caso, cumplimentar los datos del expediente, garantizando el funcionamiento del sistema y la exactitud de estos.
- RP 2:** Gestionar las llamadas entrantes siguiendo el protocolo y pautas de actuación establecidas, tanto de las personas usuarias, así como las producidas automáticamente por el sistema de teleasistencia, valorando la situación y la demanda planteada para realizar las actuaciones necesarias y, en su caso, movilizar recursos que se precisen.
- RP 3:** Realizar la gestión administrativa y documental de la información acerca de las llamadas atendidas codificando, en su caso, las actuaciones y/u observaciones realizadas para llevar a cabo el seguimiento de las intervenciones.

#### CORRESPONDENCIA ENTRE LOS RESULTADOS DE APRENDIZAJE DEL MÓDULO Y LAS REALIZACIONES PROFESIONALES ASOCIADAS A LA UNIDAD DE COMPETENCIA (UC1423\_2):

	RA1	RA2	RA3	RA4
RP1		X	X	
RP2		X	X	
RP3				X

#### 2.5.-REALIZACIONES PROFESIONALES ASOCIADAS A LA UNIDAD DE COMPETENCIA (UC1424\_2):

- RP 1:** Organizar las llamadas diarias en función del número y tipo de llamadas para cumplir los compromisos adquiridos.
- RP 2:** Emitir las llamadas a las personas usuarias, manteniendo el contacto periódico y fomentando la confianza en el servicio de teleasistencia, para prevenir situaciones de riesgo.
- RP 3:** Gestionar la información de las llamadas emitidas, detectando nuevas necesidades de

la persona usuaria y del servicio, para garantizar la prestación del mismo.

### CORRESPONDENCIA ENTRE LOS RESULTADOS DE APRENDIZAJE DEL MÓDULO Y LAS REALIZACIONES PROFESIONALES ASOCIADAS A LA UNIDAD DE COMPETENCIA (UC1424\_2):

	RA1	RA2	RA3	RA4
RP1	X	X		
RP2		X	X	
RP3		X	X	X

### 2.6.-REALIZACIONES PROFESIONALES ASOCIADAS A LA UNIDAD DE COMPETENCIA (UC1425\_2):

- RP 1:** Dar atención a las demandas de las personas usuarias del servicio de teleasistencia manejando las herramientas telemáticas que permitan realizar la comunicación y gestión de llamadas.
- RP 2:** Facilitar la comunicación con las personas usuarias y los organismos relacionados con la movilización de recursos, utilizando técnicas comunicativas para favorecer la prestación de servicio, considerando los protocolos, normativa y buenas prácticas profesionales.
- RP 3:** Afrontar las situaciones de crisis generadas en el servicio de teleasistencia empleando habilidades psicosociales para permitir la atención telefónica.
- RP 4:** Facilitar la prestación del servicio de teleasistencia manejando las habilidades de trabajo en equipo, para fomentar la comunicación horizontal y vertical en el mismo.

### CORRESPONDENCIA ENTRE LOS RESULTADOS DE APRENDIZAJE DEL MÓDULO Y LAS REALIZACIONES PROFESIONALES ASOCIADAS A LA UNIDAD DE COMPETENCIA (UC1425\_2):

	RA1	RA2	RA3	RA4
RP1	X			
RP2		X	X	X
RP3			X	
RP4	X			X

### 3 CORRESPONDENCIA ENTRE LOS RESULTADOS DE APRENDIZAJE DEL MÓDULO Y LOS CONTENIDOS:

#### C1. Organización del puesto de trabajo:

- El servicio de teleasistencia.
- Orden y mantenimiento del espacio físico de la persona teleoperadora.
- Prevención de riesgos laborales.
- Cooperación en el servicio de teleasistencia.
- Utilización de hardware y software de teleasistencia.
- Utilización de herramientas telemáticas.
- Terminal y dispositivos auxiliares.
- Verificación de la contraseña de acceso. Protección de datos y confidencialidad.
- Derechos de la persona usuaria.

#### C2. Gestión de llamadas salientes:

- Gestión de agendas.
- Programación de agendas.
- Altas y modificación de datos en el expediente de la persona usuaria.
- Emisión de llamadas en servicios de teleasistencia.
- Aplicación de protocolos de presentación y despedida.
- Pautas de comunicación según agenda.
- Valoración de la importancia de adecuar la comunicación al interlocutor.

#### C3. Gestión de llamadas entrantes:

- Aplicación de técnicas de atención telefónica.
- Aplicación de protocolos de presentación y despedida.
- Alarmas: tipos y actuación.
- Aplicación de técnicas de comunicación telefónica eficaz con las personas usuarias.
- Identificación de situaciones de crisis.
- Aplicación de técnicas de control de estrés en servicios de teleasistencia.
- Gestión de llamadas y movilización de recursos.
- Niveles de actuación frente a emergencias.

#### C4. Seguimiento de llamadas entrantes y salientes:

- Registro y codificación de la información.
- Gestión de expedientes.
- Tipos de información que hay que registrar.
- Aplicación de técnicas y procedimientos de registro de información.
- Agendas de seguimiento.

- Elaboración de informes.
- Identificación de casos susceptibles de elaboración de informes.
- Indicadores de calidad del servicio de teleasistencia.
- Registro y transmisión de incidencias.
- Adaptación a nuevas necesidades.

	RA1	RA2	RA3	RA4
C1	X			
C2		X		
C3			X	
C4				X

### 3.1. RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN. MINIMOS EXIGIBLES.

En **negrita** se señalan los criterios de evaluación mínimos establecidos para superar el módulo.

RESULTADOS APRENDIZAJE	DE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
1. Organiza la propia intervención en el servicio de teleasistencia, teniendo en cuenta las características y el equipamiento técnico del puesto de trabajo.		<p>a) <b>Se han descrito las características, funciones y estructura del servicio de teleasistencia.</b></p> <p>b) Se ha organizado el espacio físico de la persona operadora con criterios de limpieza, orden y prevención de riesgos.</p> <p>c) <b>Se han descrito las normas de higiene, ergonomía y comunicación que previenen riesgos sobre la salud de cada profesional.</b></p> <p>d) <b>Se ha argumentado la necesidad de seguir los protocolos establecidos para optimizar la calidad del servicio en los diferentes turnos.</b></p> <p>e) Se han utilizado aplicaciones informáticas y herramientas telemáticas propias del servicio de teleasistencia.</p> <p>f) Se han comprobado los terminales y dispositivos auxiliares de los servicios de teleasistencia.</p> <p>g) <b>Se han descrito las contingencias más habituales en el uso de las herramientas telemáticas.</b></p> <p>h) <b>Se ha justificado la importancia de garantizar la confidencialidad de la información y el derecho a la intimidad de las personas.</b></p>

<p>2. Aplica procedimientos de gestión de las llamadas salientes utilizando aplicaciones informáticas y herramientas telemáticas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Se ha accedido a la aplicación informática mediante la contraseña asignada.</li> <li>b) Se han seleccionado en la aplicación informática las agendas que hay que realizar durante el turno de trabajo.</li> <li>c) Se han programado las llamadas en función del número, tipo y prioridad establecida en el protocolo.</li> <li>d) Se ha seleccionado correctamente la llamada de agenda en la aplicación informática.</li> <li>e) <b>Se ha aplicado un protocolo de presentación personalizado.</b></li> <li>f) <b>Se ha ajustado la conversación al objetivo de la agenda y a las características de la persona usuaria.</b></li> <li>g) <b>Se han seguido los protocolos establecidos para la despedida.</b></li> <li>h) <b>Se ha argumentado la valoración del uso de un lenguaje apropiado a la persona que recibe la llamada saliente.</b></li> </ul>
<p>3. Aplica procedimientos de gestión de las llamadas entrantes siguiendo el protocolo y pautas de actuación establecidos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) <b>Se han seguido los protocolos establecidos para la presentación, desarrollo y despedida.</b></li> <li>b) Se ha verificado el alta de la persona en el servicio.</li> <li>c) <b>Se ha adecuado la explicación sobre las características y prestaciones del servicio, así como sobre el funcionamiento del terminal y los dispositivos auxiliares, a las características de la persona usuaria.</b></li> <li>d) Se han actualizado los datos de la persona en la aplicación informática.</li> <li>e) <b>Se han utilizado estrategias facilitadoras de la comunicación y un trato personalizado.</b></li> <li>f) <b>Se ha respondido correctamente ante situaciones de crisis y emergencias.</b></li> <li>g) <b>Se han puesto en marcha los recursos adecuados para responder a la demanda planteada.</b></li> <li>h) <b>Se ha argumentado la importancia de respetar las opiniones y decisiones de la persona usuaria.</b></li> </ul>
<p>4. Realiza el seguimiento de las llamadas entrantes y salientes registrando las incidencias y actuaciones realizadas, y elaborando el informe correspondiente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) <b>Se han explicado los medios técnicos que favorecen la transmisión de información entre turnos.</b></li> <li>b) Se han aplicado técnicas y procedimientos de registro de información.</li> <li>c) <b>Se han descrito los tipos de informes del servicio de teleasistencia.</b></li> <li>d) Se han elaborado informes de seguimiento.</li> <li>e) Se han identificado los aspectos de su práctica laboral susceptibles de mejora.</li> <li>f) <b>Se han identificado las situaciones en las que es necesaria la intervención de otros profesionales.</b></li> <li>g) Se han transmitido las incidencias y propuestas de mejora a los profesionales competentes.</li> <li>h) <b>Se ha valorado la importancia de adecuar su competencia profesional a nuevas necesidades en el campo de la teleasistencia.</b></li> </ul>

**3.2.-CONTENIDOS POR UNIDADES DIDACTICAS Y TEMPORALIZACIÓN:**

Se establecen las siguientes Unidades Didácticas:

RA	BLOQUES DE CONTENIDOS	UD	TÍTULO DE LA UD	DURACIÓN	TRIMESTRE
	BLOQUE 1	0	Programación.	2 horas	1º
RA 1		1	Aproximación al servicio de Teleasistencia	22 horas	
RA 1		2	La tecnología de la teleasistencia.	22 horas	
RA 1		3	Organización del servicio de teleasistencia	15 horas	
RA 3 RA 4	BLOQUE 2	4	La atención y gestión de llamadas entrantes	27 horas	2º
RA 2 RA 4	BLOQUE 3	5	La gestión de las comunicaciones salientes del centro de atención.	27 horas	
RA 1 RA 4		6	Políticas de calidad y prevención de riesgos laborales en teleasistencia.	15 horas	
<b>DURACIÓN TOTAL</b>			<b>130 horas</b>		

Los contenidos que se desarrollan a través de las distintas Unidades de Trabajo tienen una carga horaria total de 130 horas. Quedarían 2 horas sin temporalizar de las 132 horas del módulo para modificaciones necesarias o situaciones imprevistas en la temporalización de la programación. La distribución en evaluaciones y trimestres será:

- Primer trimestre: Unidades Didácticas 1 a 3.
- Segundo trimestre: Unidades Didácticas 3 a 6

Para esta distribución horaria se han tenido en cuenta el actual calendario escolar 2022-2023 del Principado de Asturias y las fiestas y vacaciones. Seguidamente se desarrollan las Unidades Didácticas, en las cuales los **Criterios de Evaluación** de los **Resultados de Aprendizaje**, aparecen reflejados. Los **criterios de evaluación mínimos** aparecen remarcados en negrita en el apartado anterior. Con las actividades programadas en cada Unidad Didáctica, quedan desarrollados la totalidad de los Criterios de Evaluación asociados en los Resultados de Aprendizaje que figuran en el RD del título y en el Decreto del currículo del Principado de Asturias.

## 3.3.-DESARROLLO DE LAS UNIDADES DIDÁCTICAS Y TEMPORALIZACIÓN

## UD 0. PRESENTACIÓN DEL MÓDULO:

**Duración:** 2 horas.**Objetivos de aprendizaje:**

1. Conocer la planificación global del módulo profesional.
2. Comprender los métodos que serán aplicados por el/la profesor/a a lo largo del proceso formativo.
3. Comprender los sistemas que se seguirán para evaluar y calificar al alumnado.
4. Conocer las interrelaciones que se dan entre las unidades del módulo y con otros módulos.
5. Identificar los conocimientos previos del alumnado en relación con los que deben alcanzarse en el módulo.

**CONTENIDOS:**

<b>CONCEPTOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cualificaciones del ciclo y su relación con el módulo.</li> <li>- Objetivos del ciclo que se alcanzan con el módulo.</li> <li>- Objetivos del módulo.</li> <li>- Bloques de contenidos y secuenciación de UD.</li> <li>- Instrumentos de evaluación y criterios de calificación.</li> <li>- Conocimientos previos.</li> </ul>
<b>PROCEDIMIENTOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Análisis de las relaciones existentes entre los módulos del ciclo.</li> <li>- Análisis de las relaciones del módulo con las cualificaciones de referencia.</li> </ul>
<b>ACTITUDES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Interés por conocer y comprender la programación del módulo.</li> </ul>

**ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE:**

ACTIVIDAD	OBJETIVO DE APRENDIZAJE	METODOLOGÍA	RECURSOS	PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN
A1: Presentación del alumnado del grupo y profesora	1	Se realiza la presentación personal de alumnos/as y profesora	Aula	No evaluable
A2: Presentación de los elementos que componen la programación	1, 2, 3, 4	Exposición de los elementos que constituyen la programación del módulo (bloques de contenido, distribución de UD, criterios de calificación,)	Cañón visual y programación didáctica	No evaluable

A3:		Cuestionario	Aula	No evaluable
Identificar los conocimientos previos del alumnado	5			

A continuación, lo largo de las tablas que a han sido elaboradas, exactamente en la tabla número 2 no se ha marcado si es o no un mínimo puesto que en el partado 3.1. se correlacionan aquellos criterios de evaluación que se consideran mínimos exigibles.

**UD 1. APROXIMACIÓN AL SERVICIO DE TELEASISTENCIA:**

Nº de Unidad Didáctica	TÍTULO DE LA UNIDAD DIDÁCTICA	SESIONES
<b>1</b>	<b>APROXIMACION AL SERVICIO DE TELEASISTENCIA</b>	22
RESULTADOS DE APRENDIZAJE DE CURRÍCULO	1.-Organiza la propia intervención en el servicio de teleasistencia, teniendo en cuenta las características y el equipamiento técnico del puesto de trabajo.	<b>COMPLETA</b>
		NO

RA	CRITERIO DE EVALUACIÓN	CONTENIDOS RELACIONADOS	INSTRUMENTO	PONDERACIÓN
<b>1</b>	a) Se han descrito las características, funciones y estructura del servicio de teleasistencia.	1.1. La teleasistencia	Examen teórico	50 %
	h) Se ha justificado la importancia de garantizar la confidencialidad de la información y el derecho a la intimidad de las personas.	1.1.1. El concepto de teleasistencia 1.1.2. Los beneficios de la teleasistencia 1.1.3. El papel de la tecnología en la teleasistencia 1.1.4. Las actuaciones de los sistemas de teleasistencia 1.2. Las modalidades del servicio de teleasistencia 1.2.1. La teleasistencia básica 1.2.2. La teleasistencia avanzada 1.2.3. El servicio de teleasistencia con unidad móvil 1.3. Las personas usuarias del servicio de teleasistencia 1.3.1. Los colectivos de atención 1.3.2. Las tipologías de personas usuarias 1.4. El acceso al servicio 1.4.1. La prestación pública	Procedimientos prácticos	40 %

		<p>1.4.2. La contratación privada</p> <p>1.5. Alta e inicio del servicio</p> <p>1.5.1. La recogida inicial de datos</p> <p>1.5.2. El procedimiento de alta en el servicio</p> <p>1.5.3. Derechos y deberes de las personas usuarias</p>		
--	--	---	--	--

**ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA Y APRENDIZAJE**

ACTIVIDAD	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	METODOLOGÍA	RECURSOS	PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN
A0: Exposición de los contenidos teóricos	Todos	Expositiva, demostrativa e interrogativa (explicadas al final de la programación). Elaboración de actividades de iniciación, desarrollo y ampliación.	Aula	Prueba objetiva
A1: Servicio de teleasistencia. Elaboración de un mural que exprese los beneficios, usuarios y tipología de la Teleasistencia	A	Expositiva y trabajo grupal.	Material anexo dado por la profesora y UD	Trabajo en el aula y observación sistemática en el aula
A2: Modalidades del servicio de teleasistencia. Elaboración de un caso práctico	A	Expositiva y trabajo individual	Aula y TICS.	Trabajo en el aula y observación sistemática en el aula
A3: Caso práctico, análisis de un impreso de solicitud de teleasistencia. Documento de alta Cruz Roja.	A, H	Expositiva y en gran grupo.	Aula y TICS.	Trabajo en el aula y observación sistemática en el aula
A4: Elaboración de una lista e ítems para ver los requisitos y trámites para solicitar el servicio de teleasistencia.	A, H	Expositiva y en gran grupo.	Aula y TICS.	Trabajo en el aula y observación sistemática en el aula

A5: Realización de un decálogo sobre la confidencialidad y derecho a la intimidad.	H	Lectura de normativa. Trabajo individual.	Aula y TICS.	Trabajo en el aula y observación sistemática en el aula
A6: Preguntas cortas	Todos	Responder preguntas cortas sobre el contenido dado en la UD1	Contenido de la UD1	Trabajo individual y observación sistemática en el aula

**UD 2. LA TECNOLOGÍA EN TELEASISTENCIA:**

Nº de Unidad Didáctica	TÍTULO DE LA UNIDAD DIDÁCTICA	SESIONES
<b>2</b>	<b>LA TECNOLOGÍA DE LA TELEASISTENCIA.</b>	22
RESULTADOS DE APRENDIZAJE DE CURRÍCULO	1.-Organiza la propia intervención en el servicio de teleasistencia, teniendo en cuenta las características y el equipamiento técnico del puesto de trabajo.	<b>COMPLETA</b>
		NO

RA	CRITERIO DE EVALUACIÓN	CONTENIDOS RELACIONADOS	INSTRUMENTO	PONDERACIÓN
<b>1</b>	d) Se ha argumentado la necesidad de seguir los protocolos establecidos para optimizar la calidad del servicio en los diferentes turnos. e) Se han utilizado aplicaciones informáticas y herramientas telemáticas propias del servicio de teleasistencia. f) Se han comprobado los terminales y dispositivos auxiliares de los servicios de teleasistencia. g) Se han descrito las contingencias más habituales en el uso de las herramientas telemáticas.	2.1. El equipamiento básico de un sistema de teleasistencia domiciliaria 2.1.1. El terminal domiciliario de teleasistencia 2.1.2. Unidades de control remoto	Examen teórico	50 %
		2.2. Sistemas de comunicación entre el terminal y el centro de atención 2.2.1. Los protocolos de comunicación 2.2.2. Comunicación a través de línea fija 2.2.3. Comunicación a través de línea GSM 2.2.4. Comunicación a través de líneas IP 2.3. Teleasistencia avanzada 2.3.1. Complementos tecnológicos 2.3.2. Teleasistencia móvil 2.3.3. Sistemas de telelocalización 2.4. Nuevas tecnologías aplicadas a la teleasistencia 2.4.1. Teleasistencia para personas sordas. El sistema Telpes 2.4.2. Nuevos modelos en accesibilidad	Procedimientos prácticos	40 %

		2.4.3. Seguridad pasiva: hogares domóticos 2.4.4. Telemedicina		
--	--	---	--	--

**ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA Y APRENDIZAJE**

ACTIVIDAD	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	METODOLOGÍA	RECURSOS	PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN
A0: Exposición de los contenidos teóricos	Todos	Expositiva, demostrativa e interrogativa (explicadas al final de la programación). Elaboración de actividades de iniciación, desarrollo y ampliación.	Aula	Prueba objetiva
A1: Análisis de la teleasistencia en la Ley de dependencia.		Expositiva y trabajo individual.	Material anexo dado por la profesora y UD	Trabajo en el aula y observación sistemática en el aula
A2: Características y necesidades de las personas usuarias del servicio de teleasistencia.  Visionado de documentales sobre las características de las personas sordas y los hogares domóticos. Elaboración de un cuadro resumen de estas.	Todos	Documental y trabajo individual	Aula y TICS.	Trabajo en el aula y observación sistemática en el aula
A3 Elaboración de un cuadrante que diferencie entre teleasistencia avanzada y domiciliaria/móvil.	Todos	Expositiva y trabajo individual.	Material anexo dado por la profesora y UD	Trabajo en el aula y observación sistemática en el aula
A4 Análisis de la telemedicina. Elaboración de un documento.	Todos	Expositiva y trabajo individual.	Material anexo dado por la profesora y UD	Trabajo en el aula y observación sistemática en el aula
A5: Preguntas cortas	Todos	Responder preguntas cortas sobre el contenido dado en la UD2	Contenido de la UD2	Trabajo individual y observación sistemática en el aula

**UD 3. ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA:**

Nº de Unidad Didáctica	TÍTULO DE LA UNIDAD DIDÁCTICA	SESIONES
<b>3</b>	<b>ORGANIZACIÓN DEL ÁREA DE TELEASISTENCIA</b>	15
RESULTADOS DE APRENDIZAJE DE CURRÍCULO	1.-Organiza la propia intervención en el servicio de teleasistencia, teniendo en cuenta las características y el equipamiento técnico del puesto de trabajo.	<b>COMPLETA</b>
		NO

RA	CRITERIO DE EVALUACIÓN	CONTENIDOS RELACIONADOS	INSTRUMENTO	PONDERACIÓN
<b>1</b>	a) Se han descrito las características, funciones y estructura del servicio de teleasistencia. b) Se ha organizado el espacio físico de la persona operadora con criterios de limpieza, orden y prevención de riesgos. d) Se ha argumentado la necesidad de seguir los protocolos establecidos para optimizar la calidad del servicio en los diferentes turnos. e) Se han utilizado aplicaciones informáticas y herramientas telemáticas propias del servicio de teleasistencia.	3.1. La organización del servicio de teleasistencia.	Examen teórico	50 %
		3.2. Los profesionales del servicio de teleasistencia. 3.2.1. El equipo de gestión. 3.2.2. El equipo de atención. 3.2.3. Los equipos de intervención. 3.3. Instalaciones del servicio de teleasistencia. 3.3.1. El centro de atención. 3.3.2. Las unidades de gestión territoriales.	Procedimientos prácticos	40 %

**ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA Y APRENDIZAJE**

ACTIVIDAD	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	METODOLOGÍA	RECURSOS	PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN
A0: Exposición de los contenidos teóricos	Todos	Expositiva, demostrativa e interrogativa (explicadas al final de la programación). Elaboración de actividades de iniciación, desarrollo y ampliación.	Aula	Prueba objetiva
A1: Visionado de documental sobre el espacio físico de la teleasistencia. El botón rojo.	A, B	Documental y trabajo individual.	Aula y TICS.	Trabajo en el aula y observación sistemática en el aula

A2: Elaboración de un plano de un centro de teleasistencia. Análisis de las funciones del personal de este.	A, B	Trabajo individual	Apuntes del aula de la UD 3.	Trabajo en el aula y observación sistemática en el aula
A3: Elaboración de una guía de vocabulario básico del Centro de Teleasistencia.	Todos	Lectura de documentos. Trabajo en parejas.	Aula y TICS. Documentos	Trabajo en el aula y observación sistemática en el aula
A4: Preguntas cortas	Todos	Responder preguntas cortas sobre el contenido dado en la UD 3	Contenido de la UD 3	Trabajo individual y observación sistemática en el aula

**UD 4.- LA ATENCIÓN Y GESTIÓN DE COMUNICACIONES ENTRANTES**

Nº de Unidad Didáctica	TÍTULO DE LA UNIDAD DIDÁCTICA	SESIONES
<b>4</b>	<b>LA ATENCIÓN Y GESTIÓN DE LLAMADAS ENTRANTES</b>	27
RESULTADOS DE APRENDIZAJE DE CURRÍCULO	3.- Aplica procedimientos de gestión de las llamadas entrantes siguiendo el protocolo y pautas de actuación establecidos. 4.- Realiza el seguimiento de las llamadas entrantes y salientes registrando las incidencias y actuaciones realizadas, y elaborando el informe correspondiente.	<b>COMPLETA</b>
		NO

RA	CRITERIO DE EVALUACIÓN	CONTENIDOS RELACIONADOS	INSTRUMENTO	PONDERACIÓN
<b>3</b>	a) Se han seguido los protocolos establecidos para la presentación, desarrollo y despedida. b) Se ha verificado el alta de la persona en el servicio. c) Se ha adecuado la explicación sobre las características y prestaciones del servicio, así como sobre el funcionamiento del terminal y los dispositivos auxiliares, a las características de la persona usuaria. d) Se han actualizado los datos de la persona en la aplicación informática. e) Se han utilizado estrategias facilitadoras de la comunicación y un trato personalizado.	4.1. Tipos de comunicaciones en teleasistencia 4.2. La comunicación en teleasistencia 4.2.1. Forma de expresarse 4.2.2. La retroalimentación 4.2.3. La escucha activa 4.2.4. La identificación de las necesidades de la persona usuaria 4.3. Comunicaciones entrantes 4.3.1. Actuaciones comunes en las comunicaciones 4.3.2. Protocolos de atención de comunicaciones entrantes	Examen teórico Procedimientos prácticos Escala actitudinal	50 % 40 % 10 %

<b>4</b>	<p>f) Se ha respondido correctamente ante situaciones de crisis y emergencias.</p> <p>g) Se han puesto en marcha los recursos adecuados para responder a la demanda planteada.</p> <p>h) Se ha argumentado la importancia de respetar las opiniones y decisiones de la persona usuaria.</p> <p>a) Se han explicado los medios técnicos que favorecen la transmisión de información entre turnos.</p> <p>b) Se han aplicado técnicas y procedimientos de registro de información.</p> <p>c) Se han descrito los tipos de informes del servicio de teleasistencia.</p> <p>d) Se han elaborado informes de seguimiento.</p> <p>e) Se han identificado los aspectos de su práctica laboral susceptibles de mejora.</p> <p>f) Se han identificado las situaciones en las que es necesaria la intervención de otros profesionales.</p> <p>g) Se han transmitido las incidencias y propuestas de mejora a los profesionales competentes.</p> <p>h) Se ha valorado la importancia de adecuar su competencia profesional a nuevas necesidades en el campo de la teleasistencia.</p>	<p>4.4. Protocolos de presentación y despedida</p> <p>4.4.1. Protocolos de presentación</p> <p>4.4.2. Protocolos de despedida</p> <p>4.5. Protocolos de atención de alarmas por emergencia</p> <p>4.5.1. Tipos de alarmas por emergencia</p> <p>4.5.2. Nivel 1. Comunicación</p> <p>4.5.3. Nivel 2. Comunicación con movilización de recursos propios</p> <p>4.5.4. Nivel 3. La movilización de recursos públicos especializados</p> <p>4.6. Protocolos de atención en comunicaciones de no emergencia</p> <p>4.7. Protocolos en alarmas de origen técnico</p> <p>4.7.1. Alarmas de origen técnico generadas por pulsación</p> <p>4.7.2. Alarmas técnicas automáticas</p> <p>4.8. Elaboración de informes</p> <p>4.8.1. Informes de actuación</p> <p>4.8.2. Hojas de incidencias y averías</p> <p>4.9. Protección de datos de la persona usuaria</p>		
----------	--	--	--	--

**ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA Y APRENDIZAJE**

ACTIVIDAD	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	METODOLOGÍA	RECURSOS	PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN
A0: Exposición de los contenidos teóricos	Todos	Expositiva, demostrativa e interrogativa (explicadas al final de la programación). Elaboración de actividades de iniciación, desarrollo y ampliación.	Aula	Prueba objetiva
A1: Análisis de las características de la comunicación telefónica. Visionado de las técnicas eficaces y puesta en común de las ventajas e inconvenientes.	Todos	Documental y trabajo individual	Aula y cañón.	Trabajo en el aula y observación sistemática en el aula

A2: Protocolos de teleasistencia.	Todos	Búsqueda de protocolos, trabajo individual.	Aula y TICS.	Trabajo en el aula y observación sistemática en el aula
A3: Situación de crisis y control de estrés. Análisis de la guía de control de situaciones de estrés de cruz roja y realización de un role playing		Trabajo individual.	Aula y cañon. Documentos	Trabajo en el aula y observación sistemática en el aula
A4 Elaboración de informes de seguimiento.	RA4/D	Trabajo individual.	Aula y cañon. Documentos	Trabajo en el aula y observación sistemática en el aula
A5 Atención y gestión de comunicaciones entrantes. Elaboración de guiones específicos ante situaciones planteadas de llamadas entrantes en un documento de Word y grabaciones de las llamadas entrantes. Elaboración de un documento en Word final.	RA3/Todos	Expositiva. Trabajo individual.	Aula, documentos de la profesora y TICS.	Trabajo en el aula y observación sistemática en el aula
A4: Preguntas cortas	Todos	Responder preguntas cortas sobre el contenido dado en la UD 4	Contenido de la UD 4	Trabajo individual y observación sistemática en el aula

**UD 5. LA GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES SALIENTES DEL CENTRO DE ATENCIÓN**

Nº de Unidad Didáctica	TÍTULO DE LA UNIDAD DIDÁCTICA	SESIONES
<b>5</b>	<b>LA GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES SALIENTES DEL CENTRO DE ATENCIÓN</b>	27
RESULTADOS DE APRENDIZAJE DE CURRÍCULO	2.- Aplica procedimientos de gestión de las llamadas salientes utilizando aplicaciones informáticas y herramientas telemáticas. 4.- Realiza el seguimiento de las llamadas entrantes y salientes registrando las incidencias y actuaciones realizadas, y elaborando el informe correspondiente.	<b>COMPLETA</b>
		NO

RA	CRITERIO DE EVALUACIÓN	CONTENIDOS RELACIONADOS	INSTRUMENTO	PONDERACIÓN
2	<p>a) Se ha accedido a la aplicación informática mediante la contraseña asignada.</p> <p>b) Se han seleccionado en la aplicación informática las agendas que hay que realizar durante el turno de trabajo.</p> <p>c) Se han programado las llamadas en función del número, tipo y prioridad establecida en el protocolo.</p> <p>d) Se ha seleccionado correctamente la llamada de agenda en la aplicación informática.</p> <p>e) Se ha aplicado un protocolo de presentación personalizado.</p> <p>f) Se ha ajustado la conversación al objetivo de la agenda y a las características de la persona usuaria.</p> <p>g) Se han seguido los protocolos establecidos para la despedida.</p> <p>h) Se ha argumentado la valoración del uso de un lenguaje apropiado a la persona que recibe la llamada saliente.</p>	<p>5.1. La gestión de las comunicaciones salientes</p> <p>5.2. Comunicaciones salientes no planificadas</p> <p>5.3. Comunicaciones salientes planificadas o agendas</p> <p>5.3.1. Tipos de agendas</p> <p>5.3.2. Perfiles de persona usuaria a los que pueden ir dirigidas las agendas</p> <p>5.4. La realización de agendas</p> <p>5.4.1. Protocolo de una agenda</p> <p>5.4.2. Dificultades en la realización de agendas</p> <p>5.4.3. Aplazamiento o cancelación de agendas</p> <p>5.5. Gestión de la información y elaboración de informes</p> <p>5.5.1. Elaboración de informes</p> <p>5.5.2. Elaboración de hojas de incidencia</p> <p>5.5.3. Elaboración de partes de avería</p>	<p>Examen teórico</p> <p>Procedimientos prácticos</p> <p>Escala actitudinal</p>	<p>50 %</p> <p>40 %</p> <p>10 %</p>
4	<p>a) Se han explicado los medios técnicos que favorecen la transmisión de información entre turnos.</p> <p>b) Se han aplicado técnicas y procedimientos de registro de información.</p> <p>c) Se han descrito los tipos de informes del servicio de teleasistencia.</p> <p>d) Se han elaborado informes de seguimiento.</p> <p>e) Se han identificado los aspectos de su práctica laboral susceptibles de mejora.</p> <p>f) Se han identificado las situaciones en las que es necesaria la intervención de otros profesionales.</p> <p>g) Se han transmitido las incidencias y propuestas de mejora a los profesionales competentes.</p> <p>h) Se ha valorado la importancia de adecuar su competencia profesional a nuevas necesidades en el campo de la teleasistencia.</p>			

## ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA Y APRENDIZAJE

ACTIVIDAD	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	METODOLOGÍA	RECURSOS	PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN
A0: Exposición de los contenidos teóricos	Todos	Expositiva, demostrativa e interrogativa (explicadas al final de la programación). Elaboración de actividades de iniciación, desarrollo y ampliación.	Aula	Prueba objetiva
A1: Elaboración de un plan de atención individualizado según un caso práctico.	Todos	Lectura de documentos y trabajo individual.	Aula y cañon.	Trabajo en el aula y observación sistemática en el aula
A2 Atención y gestión de comunicaciones entrantes. Elaboración de guiones específicos ante situaciones planteadas de llamadas entrantes en un documento de Word y grabaciones de las llamadas entrantes. Elaboración de un documento en Word final.	RA2/Todos	Expositiva. Trabajo individual.	Aula, documentos de la profesora y TICS.	Trabajo en el aula y observación sistemática en el aula
A3 Elaboración de informes de seguimiento.	RA4/D	Trabajo individual.	Aula y cañon. Documentos	Trabajo en el aula y observación sistemática en el aula
A 4 Preguntas cortas	Todos	Responder preguntas cortas sobre el contenido dado en la UD1	Contenido de la UD5	Trabajo individual y observación sistemática en el aula

## UD 6. POLÍTICAS DE CALIDAD Y PREVENCIÓN DE RIESGOS EN TELEASISTENCIA

Nº de Unidad Didáctica	TÍTULO DE LA UNIDAD DIDÁCTICA	SESIONES
<b>6</b>	<b>Políticas de calidad y prevención de riesgos en teleasistencia</b>	27
RESULTADOS DE APRENDIZAJE DE CURRÍCULO	1.-Organiza la propia intervención en el servicio de teleasistencia, teniendo en cuenta las características y el equipamiento técnico del puesto de trabajo. 4.- Realiza el seguimiento de las llamadas entrantes y salientes registrando las incidencias y actuaciones realizadas, y elaborando el informe correspondiente.	<b>COMPLETA</b>
		NO

RA	CRITERIO DE EVALUACIÓN	CONTENIDOS RELACIONADOS	INSTRUMENTO	PONDERACIÓN
2	b) Se ha organizado el espacio físico de la persona operadora con criterios de limpieza, orden y prevención de riesgos.	6.1. La calidad en el servicio de teleasistencia 6.1.1. ¿Qué es un sistema de gestión de la calidad? 6.1.2. Requisitos para la implantación de un sistema de calidad	Examen teórico Procedimientos prácticos	50 % 40 %
	c) Se han descrito las normas de higiene, ergonomía y comunicación que previenen riesgos sobre la salud de cada profesional.			
4	d) Se ha argumentado la necesidad de seguir los protocolos establecidos para optimizar la calidad del servicio en los diferentes turnos.	6.2. La certificación de la calidad 6.2.1. Las normas 6.2.2. Las normas más representativas en el sector de la teleasistencia 6.2.3. La obtención de la certificación 6.2.4. Las auditorías	Escala actitudinal	10 %
	h) Se ha justificado la importancia de garantizar la confidencialidad de la información y el derecho a la intimidad de las personas.			
	e) Se han identificado los aspectos de su práctica laboral susceptibles de mejora.	6.3. Evaluación y seguimiento de la calidad 6.3.1. Mecanismos de seguimiento de la calidad 6.3.2. Instrumentos para el seguimiento de la calidad. Los indicadores 6.3.3. Los resultados de la evaluación 6.3.4. Detección de no conformidades y establecimiento de acciones correctoras o preventivas		
	g) Se han transmitido las incidencias y propuestas de mejora a los profesionales competentes.			
	h) Se ha valorado la importancia de adecuar su competencia profesional a nuevas necesidades en el campo de la teleasistencia.	6.4. Prevención de riesgos laborales 6.4.1. Riesgos laborales del personal operador		

**ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA Y APRENDIZAJE**

ACTIVIDAD	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	METODOLOGÍA	RECURSOS	PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN
A0: Exposición de los contenidos teóricos	Todos	Expositiva, demostrativa e interrogativa (explicadas al final de la programación). Elaboración de actividades de iniciación, desarrollo y ampliación.	Aula	Prueba objetiva
A1: Elaboración de un cuestionario de calidad.		Lectura de documentos y trabajo individual.	Aula y cañón y documentación dada por la profesora.	Trabajo en el aula y observación sistemática en el aula
A2: Prevención de riesgos laborales. Elaboración de un caso práctico y un power point.	RA 2/ Todos	Lectura de documentos y trabajo individual.	Aula y cañón y documentación dada por la profesora.	Trabajo en el aula y observación sistemática en el aula

A4: Preguntas cortas	Todos	Responder preguntas cortas sobre el contenido dado en la UD1	Contenido de la UD6	Trabajo individual y observación sistemática en el aula
-------------------------	-------	--	---------------------	---

**\*Todas las actividades de enseñanza-aprendizaje descritas podrán sufrir modificaciones o podrán complementarse con otras nuevas (lectura y comentario comprensivo de bibliografía de interés, revisión de legislación emergente, reflexión acerca de nuevos contenidos audiovisuales, etc.), en función de la aparición de nuevos materiales de interés para abordar los contenidos del módulo o en adecuación a los intereses del grupo con esta misma finalidad.** Esto puede dar lugar a modificaciones de las actividades (en su distribución ya que pueden pasar de grupales a individuales y/o, su contenido y metodología ha de ser modificado para adaptarse a las situaciones) y de la temporalización de estas. Como se puede observar, en la A 1 en donde se habla de exposición teórica se habla de elaboración de actividades de iniciación, desarrollo y ampliación de cada UD.

## 4 METODOLOGIA

### 4.1 CRITERIOS METODOLÓGICOS Y ORIENTACIONES PEDAGÓGICAS.

Es importante que desde el principio del curso el alumnado tenga una orientación precisa sobre las formas, métodos, medios y evaluación del módulo, precisándose la secuencia y organización de las actividades docentes. Al inicio del curso escolar el profesorado informará y explicará de forma completa cuales son los objetivos del Módulo, los criterios de calificación y los criterios de evaluación.

Debemos tomar como referente para el desarrollo metodológico los resultados de aprendizaje por su vinculación con los procesos de la prestación de servicios a los que remiten las competencias profesionales, personales y sociales y el entorno profesional del título.

En base a este punto de partida, se plantean como rasgos generales de la metodología a seguir:

- **Aprendizaje significativo:** relacionando los conocimientos previos y los nuevos. Contrastando ideas y provocando la reflexión.
- **Funcionalidad de los aprendizajes:** enseñando a “aprender a aprender” y relacionando lo aprendido con lo que acontece fuera del aula, en su futuro profesional.
- **Flexibilidad:** el alumnado es protagonista de su propio aprendizaje, en la medida en que él/ella construye sus conocimientos. Por ello se establecerán estrategias adecuadas y relevantes en cada caso.
- **Unión de la teoría y la práctica:** que la práctica se fundamente en la teoría, y que la teoría adquiera sentido con la práctica.
- **Cooperación en el aprendizaje:** fomentando el trabajo en equipo, y la asunción de responsabilidades personales en las tareas marcadas. Se entiende que las fuentes de

aprendizaje son muchas y variadas; además del profesorado, los y las compañeros/as son un elemento fundamental de aprendizaje a potenciar.

Se utilizarán diversos métodos de enseñanza en la formación de capacidades y habilidades que permitan el desarrollo de un trabajo activo e independiente:

- Exposición por la persona responsable del módulo
- Exposiciones orales del alumnado
- Elaboración conjunta por profesorado y alumnado
- Demostración práctica de las técnicas y procesos básicos.
- Trabajo independiente tutorado del alumnado con bibliografía.
- Trabajos de aplicación.
- Resolución de problemas reales.
- Exposición de temas concretos por parte de expertos

Por el carácter y estructura de los módulos contenidos en éste ciclo, se resalta la importancia de cumplir con los siguientes principios generales:

- Unidad de la teoría y la práctica
- Atención individual al alumnado
- Proceso de enseñanza activo y de aplicación de los conocimientos.
- Formación integral del alumnado, con especial énfasis en la objetividad
- El manual utilizado para el módulo será el libro: Teleasistencia, Alvaro Felage. Editorial Altamar, S.L. 2021. ISBN. 978 84 17872-82-3

El equipo educativo del ciclo formativo se coordinará para abordar los contenidos de los diferentes módulos y evitar solapamientos o duplicidad de los mismos.

### **ORIENTACIONES PEDAGÓGICAS;**

Este módulo profesional contiene la formación necesaria para desempeñar las funciones de intervención/ejecución, coordinación/mediación, prevención y seguridad.

La función de intervención y ejecución incluye aspectos como:

- Recogida de información.
- Organización de la actuación.
- Establecimiento de ayudas técnicas.
- Desarrollo de la actuación.
- Aplicación de estrategias de intervención.
- Control, seguimiento y evaluación de las actividades.
- Elaboración y cumplimentación de la documentación asociada.

- Información y orientación a los usuarios y otros.

La función de coordinación/mediación, incluye aspectos como:

- Establecimiento de retroalimentación.
- Derivación a otros servicios.

La función de prevención y seguridad incluye aspectos como:

- Generación de entornos seguros.
- Aplicación de la normativa de seguridad y prevención.

Las actividades profesionales asociadas a estas funciones se aplican en:

- La atención de carácter asistencial a las personas en situación de dependencia.
- La atención de carácter psicosocial a las personas en situación de dependencia.

La formación del módulo contribuye a alcanzar los objetivos generales a), j), p), q), r), s), u), v), w), x) y z) del ciclo formativo, y las competencias a), i), n), ñ), o), p), r), s), t), u) y v) del título.

*Las líneas de actuación en el proceso de enseñanza-aprendizaje que permiten alcanzar los objetivos del módulo versarán sobre:*

- La utilización de aplicaciones informáticas y herramientas telemáticas utilizadas en los servicios de teleasistencia.
- La práctica de actividades de recepción, emisión y gestión de llamadas en situaciones simuladas.
- La reflexión acerca de la importancia de la actitud de la persona operadora tanto en la calidad del servicio en su conjunto como en la resolución de situaciones de crisis.
- La sensibilización acerca de que el trabajo de teleasistencia se realiza por turnos y, en consecuencia, es necesario mantener unas normas comunes de orden y limpieza en el puesto de trabajo.
- La concienciación acerca del respeto por la intimidad y las decisiones de las personas usuarias.
- La utilización de las habilidades de comunicación en todas las situaciones de aprendizaje.

Estas líneas de organización tendrán en cuenta, como estrategias para un mejor desarrollo de los aprendizajes, el trabajo en grupo, la creatividad y la autoevaluación del trabajo realizado

## 4.2 TIPO DE ACTIVIDADES

Entendida la educación como un proceso, los planteamientos anteriores se concretan en la propuesta de actividades según la siguiente secuencia:

1. **Actividades de iniciación.** De cara a realizar la evaluación de la situación de partida del alumnado, generar interés y relacionar con aprendizajes previos: Detección de ideas y conocimientos previos: cuestionarios sencillos, debates, técnicas de dinámica de grupos, Lectura de artículos, noticias de prensa o revistas especializadas, visionado de producciones audiovisuales (documentales, informativos de Tv, películas).
2. **Actividades de desarrollo.** Orientadas a la construcción significativa del conocimiento. Actividades de desarrollo de habilidades de tipo cognitivo: manejo de bibliografía, trabajos de investigación, resolución de problemas partiendo de supuestos prácticos, elaboración de informes, proyectos, memorias..., análisis de material audiovisual (películas y documentales). Actividades de desarrollo de destrezas: elaboración y manejo de ficheros, protocolos, guías técnicas, aplicaciones informáticas, grabaciones de vídeos, etc. realización de simulaciones para la aplicación de las diferentes técnicas y estrategias estudiadas en el módulo, elaboración de materiales: de ambientación espacial, de entrenamiento cognitivo, material lúdico adaptado...
3. **Actividades de consolidación, ampliación y refuerzo.** Propuestas para ofrecer al alumnado la posibilidad de afianzar los contenidos abordados, según sus características y ritmo de aprendizaje. Se propondrán contemplando la perspectiva de atención a la diversidad. Test y actividades de repaso dirigidas a todo el grupo, actividades ampliación o refuerzo, según las características individuales.
4. **Actividades de finalización o acabado.** Dirigidas a ajustar el proceso de enseñanza-aprendizaje en función de la información que se vaya obteniendo. Se realizarán al final de cada Unidad Didáctica: elaboración de síntesis, esquemas, mapas conceptuales, realización de informes y memorias, realización de actividades que supongan la utilización de técnicas de dinámica, de comunicación y evaluación en el grupo...

### 4.3 RECURSOS

#### 4.3.1. Recursos de carácter general

- Material de papelería: folios, cartulinas, papel continuo, rotuladores, pinturas, etc.
- Material audiovisual: cámaras de fotos, de vídeo, grabadoras, equipo de reproducción de sonido, material específico de teleasistencia (Terminal, UCR...) teléfonos móviles...
- Ordenadores e impresoras.
- Material didáctico de apoyo a las exposiciones: pizarra, cañón, expositores, etc.
- Bibliográficos: biblioteca de aula, departamento didáctico, documentos de información variados (asociaciones, organismos, etc.).

#### 4.3.2. Recursos de carácter específico

- Diferentes páginas web relativas a los contenidos conceptuales.
- Material audiovisual de teleasistencia
- Libro de texto recomendado: “Teleasistencia”, Editorial ALTAMAR, 2021

#### 4.3.3. Recursos organizativos

- Con el grupo de clase se llevarán a cabo actividades colectivas (presentaciones, exposiciones, ejemplificaciones, corrección de actividades...).
- Con grupos pequeños se realizarán actividades que refuercen la adquisición de contenidos y estrategias, propiciando así el aprendizaje cooperativo y colectivo.
- El trabajo individual consolidará la aplicación de los métodos, técnicas y estrategias de la unidad y servirá para que el profesor registre el grado de dominio que va logrando cada alumno-alumna en la consecución de los objetivos.
- El espacio habitual será el aula de la clase, utilizándose, según sea posible y necesario, otros espacios comunes del centro,

#### 4.4 COORDINACIÓN DOCENTE.

Siguiendo instrucciones de la Resolución de 18 de junio de 2009, de la Consejería de Educación y Ciencia, por la que se regula la organización y evaluación de la Formación profesional del sistema educativo en el Principado de Asturias, en su artículo 13 nos indica que, tanto para el primer como en el segundo curso de los ciclos formativos, se debe de realizar una sesión de evaluación inicial, antes de la finalización del primer mes lectivo del curso. En dicha sesión se determinan acuerdos sobre el desarrollo del proceso de enseñanza-aprendizaje del alumnado. Esta sesión no implica calificación.

Teniendo en cuenta las características del alumnado del CFGM, se propone la continuidad de las reuniones de equipo docente como modo de gestionar situaciones que se puedan dar en el proceso de enseñanza aprendizaje del alumnado, mediante la plataforma teams y que afecten a su situación académica.

Para poder canalizar los contenidos teórico prácticos de los diferentes módulos y cohesionar bien dicho proceso se mantendrán reuniones de coordinación del profesorado con atribución docente, para evitar el solapamiento de los contenidos.

Por las razones anteriormente planteadas se fija la plataforma telemática Teams como canal de comunicación usual y de coordinación entre el equipo educativo del grupo.

## 5 EVALUACION

### 5.1 INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

La evaluación será continua y los instrumentos a utilizar para la medición del proceso de enseñanza-aprendizaje serán los siguientes:

- **Pruebas individuales escritas objetivas:** estas pruebas combinarán varios tipos de apartados dependiendo del contenido a evaluar: preguntas cortas, de discriminación de respuesta, verdadera o falso, completar, enumerar, de desarrollo, resolución de supuestos prácticos, etc. Se trata de valorar según los casos: el grado de conocimiento de los diferentes tipos de contenidos; la comprensión, el análisis y su interpretación y aplicación a casos concretos; la capacidad de razonamiento, la iniciativa y la creatividad en la solución de problemas; la utilización de un lenguaje adecuado a su competencia profesional. En las pruebas escritas, se valorará que la letra sea legible y acorde a las reglas lingüísticas y gramaticales, utilizando un lenguaje formal y la correcta presentación en orden y pulcritud. Se informará al alumnado sobre la nota obtenida en cada prueba y se le mostrará el examen. En caso de que se realice más de una prueba teórica en cada trimestre, se obtendrá la media aritmética de las pruebas realizadas.  
Para que los exámenes acordados en un día y hora en concreto se repitan en caso de ausencia de un/a alumno/a, se deberán presentar los justificantes determinados a la profesora titular del módulo, quien valorará si el justificante presentado es o no adecuado y podrá solicitar más justificantes si lo considera necesario. No es de obligado cumplimiento el presentar justificantes con la repetición de un examen, ya que como se dice con anterioridad, es la profesora quien decide si la justificación es la adecuada y acorde.
- **Trabajos de carácter práctico y o procedimientos o actividades de aula:** Se tendrá en cuenta la adecuación del contenido a lo requerido y la presentación del trabajo acorde a lo exigido en cuanto a fecha y hora de entrega, así como los elementos del formato (recomendaciones de la ONCE para hacer los textos más accesibles para las personas con discapacidad). Podrán ser individuales o grupales y estarán relacionados con los contenidos del módulo. Por ejemplo: resolución de casos prácticos, lectura y comentario de textos, diseño de planificaciones, búsquedas en la red, exposiciones, dinámicas, debates, visualización de materiales audiovisuales relacionados con la materia, actividades fuera del centro, charlas de técnicos y/o profesionales en el centro, etc.... Los trabajos y actividades de carácter práctico deberán entregarse el mismo día de su realización o en la fecha y hora establecida por el/la profesor/a.

**Cuando los trabajos se realicen en grupo** tales como informes, proyectos, talleres, sesiones lúdicas, puestas en común, juegos de rol y simulación, **se valorará:** la calidad de los trabajos; la claridad y creatividad en las puestas en común; el interés y la participación en las

actividades; la coordinación de los alumnos/as en el grupo y el diálogo con los otros grupos así como, la iniciativa y la creatividad en la solución de problemas; el manejo de documentación, la responsabilidad en el trabajo en equipo, la conformidad ante las normas previamente establecidas y consensuadas por el grupo, etc.

Cuando se realicen **exposiciones orales** se tendrá en cuenta que el alumnado domine y comprenda los conceptos que maneja y expone, muestre capacidad para mantener un discurso estructurado, con ideas claras y un lenguaje adecuado; utilice los soportes visuales acordes a las instrucciones de la profesora y demuestre una adecuada comunicación verbal y no verbal.

Se seguirán manteniendo el uso de medios telemáticos para el desarrollo de actividades de enseñanza -aprendizaje. Razón por la cual se creará un equipo de teams para incluir a todo el alumnado matriculado en el módulo que servirá para el desarrollo de dichas actividades.

- **Observación de las actitudes del alumno/a**, consistente en la valoración de diversos aspectos de carácter actitudinal como: la atención durante las explicaciones, el comportamiento en el aula, la participación, el orden y respeto del material, la actitud en los trabajos en equipo, el interés mostrado hacia el módulo, el trato respetuoso con el resto del alumnado y con el profesorado, la valoración del trabajo ajeno, etc.

## 5.2 PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN

El proceso de evaluación continua de la Formación Profesional específica implica:

### 1. Tipos y sesiones de evaluación

Evaluación inicial (no se califica)

Evaluación parcial (trimestral)

Evaluación final:

Ordinaria (marzo)

Extraordinaria (junio)

2. En el desarrollo de las unidades didácticas, en que se divide el módulo, se realizará un proceso de evaluación continua que se realizará valorando la participación del alumnado en clase; los trabajos y actividades, tanto individuales como grupales, y la resolución de ejercicios y cuestionarios.

3. Dado que este ciclo formativo se cursa en régimen presencial (no a distancia), el proceso de evaluación tendrá carácter continuo y formativo.

4. En el caso de inasistencia del alumnado en un período significativo por enfermedad prolongada o accidente, según establece decreto 249/2007 modificado por Decreto 7/2019, de 6 de febrero (BOPA 11/02/2019) y con las rectificaciones publicadas en el BOPA de 7 de marzo de 2019., y ante la imposibilidad de aplicar el sistema ordinario previsto en la programación docente del módulo profesional, se realizará un sistema extraordinario de

evaluación que, en el caso de poder realizar autónomamente en su domicilio las tareas previstas por parte del alumnado y habiendo mostrado este interés en su desarrollo, podría contener actividades planteadas periódicamente con su consiguiente evaluación y ser tenidas en cuenta, en la forma que la profesora estime conveniente.

El objetivo fundamental será, en todo caso, que la reincorporación del alumno/a a las clases sea en las mejores condiciones posibles suponiendo la menor ruptura posible.

### 5.3 CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

La nota mínima para aprobar cada trimestre es de 5, después de haber hecho la media ponderada de las diferentes pruebas. La calificación final de cada trimestre se obtendrá mediante la valoración ponderada de los siguientes aspectos y con las siguientes proporciones:

- **Notas de las pruebas orales y/o escritas: 50%.**

El examen trimestral podrá incluir cuestiones tanto teóricas como prácticas, preguntas de tipo test, preguntas abiertas para desarrollar, etc... El alumnado deberá presentarse obligatoriamente a esta/s prueba/s en el día y hora acordado, con puntualidad. Una vez que el grupo haya iniciado una prueba de evaluación, el alumnado no podrá interrumpir la misma por motivos de impuntualidad. Estos ejercicios escritos podrán hacerse con partes de materias (parciales) o sobre contenidos agrupados (globales). En el primer caso, cuando se tengan dos exámenes en un mismo trimestre, se hará la media aritmética de ambos para poder saber la nota total en este apartado.

Después de cada evaluación trimestral se realizarán pruebas de recuperación para el alumnado que no haya superado el módulo. Dichas pruebas consistirán, según los casos, en pruebas teóricas objetivas escritas y/o trabajos de carácter práctico y actividades procedimentales. Los criterios de calificación y ponderación de los instrumentos de evaluación serán los mismos que en la evaluación trimestral.

La nota mínima para considerar como apto al alumnado es de 5 sobre 10.

- **Trabajos de carácter práctico y o procedimientos o actividades de aula: 40 %.**

Los trabajos orales y/o escritos deberán presentarse en la fecha y hora prevista por el profesorado. La no presentación en el plazo indicado dará lugar a un 0 en dicha tarea. Cuando un procedimiento (prueba con carácter práctico) de los realizados en el módulo, no sea superado por el alumnado deberá ser realizado de nuevo una vez se haya desarrollado la evaluación trimestral y en la fecha que la profesora le indique siguiendo las orientaciones de esta. Cuando los trabajos o parte de estos se realicen en el aula y de forma grupal se exigirá la asistencia al 80 % de las horas que se dediquen en el aula a la realización de dicho trabajo.

Si la participación en dicho trabajo grupal es inferior a ese porcentaje, el alumno o alumna realizará la misma actividad de forma individual. Los trabajos en grupo podrán tener una nota individualizada atendiendo no sólo al resultado sino también al proceso de elaboración y a la exposición individual oral en el aula ante el grupo clase cuando la hubiere.

Las actividades se evaluarán de forma generalista con los siguientes criterios de evaluación, si bien se tendrán en cuenta los individuales de cada actividad:

- Cumplimiento de los plazos de realización de las tareas.
- Elaboración de las producciones en soporte digital.
- Se valorará la aplicación de los contenidos (es decir, desarrollo correcto de los contenidos y su grado de profundización atendiendo que sean adecuados al contenido teórico al que hace referencia)
- La presentación y creatividad.
- La claridad y buena organización de ideas, ausencia de faltas de ortografía, ausencia de errores de concepto...
- Cualquier otra que el profesorado considere oportuno.

La nota mínima para considerar como apto al alumnado es de 5 sobre 10. La media aritmética de todos los procedimientos a realizar será la nota de este apartado.

• **Observación sistemática de Actitudes: 10%**

Calificación de las actitudes requeridas para el adecuado desempeño profesional, que serán observadas de manera directa y sistemática en el aula. Permitirán valorar diariamente los contenidos actitudinales al trabajo en este ámbito: responsabilidad en el trabajo, iniciativa y autonomía, metodología orden y pulcritud, participación en el trabajo en equipo, igualdad ante las diferencias y aquellas otras que se considere oportuno (participación en el aula, respeto por las normas, cuidado del material y las instalaciones, actitud colaboradora, trato respetuoso y respeto por las opiniones ajenas...). Se utilizará una escala de valoración, haciendo la media aritmética de todos los ítems evaluados.

La **nota final del módulo** será la media entre las notas obtenidas por el alumno/a en las evaluaciones realizadas a lo largo del curso teniendo en cuenta la progresión del alumno/a. La nota mínima será de 1 punto.

	PRUEBAS TEORICAS ESCRITAS U ORALES	TRABAJOS DE CARÁCTER PRÁCTICO Y O PROCEDIMIENTOS O ACTIVIDADES DE AULA	ACTITUDES
1º TRIMESTRE	50 %	40 %	10 %
2º TRIMESTRE	50 %	40 %	10 %

## 6 RECUPERACION Y PROMOCION

### 6.1. PROCEDIMIENTO DE RECUPERACIÓN.

Para aquellos alumnos/as que no alcancen una calificación mínima de 5 en cada una de las evaluaciones, en marzo se realizará una recuperación de los aprendizajes no superados positivamente. Del mismo modo se procederá ante la imposibilidad de aplicación del sistema ordinario de evaluación por inasistencia del alumnado.

El alumnado que en marzo no obtenga la evaluación positiva del módulo se presentará a la convocatoria extraordinaria de junio. Los criterios de evaluación serán los mismos que los seguidos a lo largo del curso y se le facilitará el correspondiente programa de recuperación individual. La fecha de la prueba escrita se publicará con suficiente antelación en el tablón de anuncios del Centro y/o página web.

Los trabajos no superados positivamente durante las evaluaciones trimestrales deberán ser realizados de nuevo incorporando las modificaciones necesarias siguiendo las orientaciones de la profesora y en la fecha que esta indique, pudiendo ser tanto después de la evaluación trimestral como previa a la misma.

Las calificaciones obtenidas en cada caso serán acumuladas a las obtenidas a lo largo del curso y la ponderación será la misma que se aplicó al conjunto de alumnos y alumnas.

### 6.2.-PROGRAMA DE RECUPERACIÓN DE MODULOS PROFESIONALES NO SUPERADOS EN LA EVALUACION ORDINARIA

Según la resolución de 18 de junio de 2009, sobre organización y evaluación de la Formación Profesional del Sistema educativo en el Principado de Asturias, el apartado de Recuperación de alumnos/as con módulos pendientes queda redactado de la siguiente manera:

#### 1. Programa de recuperación del módulo de Teleasistencia para alumnos/as en 1º convocatoria extraordinaria (junio).

Los alumnos/as que no superen el módulo, y que hayan de presentarse a la prueba

extraordinaria, mantendrán una reunión individual con la profesora para determinar su itinerario de recuperación en función de cómo haya sido su proceso de enseñanza aprendizaje. Las actividades para realizar durante este período extraordinario ponderarán el 40% de la calificación final y podrán ser las siguientes:

- Revisión y complementación, si procede, de todo el material que se elabora en las clases a lo largo del curso escolar, apuntes, dosieres, y cuestionarios resueltos.
- Realización para su presentación de trabajos similares a los propuestos durante el curso y en los que el alumno/a no hubiera alcanzado la puntuación de 5.
- Realización resúmenes, comentario personal de artículos o lecturas propuestas.
- Realización de actividades que profundicen sobre el contenido no superado.
- Resolución de casos prácticos.
- Etc, ...
- Todas aquellas que el profesorado considere adecuadas para superar el módulo.

Todas estas actividades se presentarán en junio el día de realización del examen que ponderará el 60 % de la nota final. Dicho plan de recuperación deberá ser realizado por el alumnado desde el inicio al final del periodo extraordinario, con docencia directa por el/la docente que imparta el módulo.

## **2. Programa alternativo para definir la evaluación de aquel alumnado que no pueda ser evaluado convenientemente por el sistema ordinario.**

A continuación, se desarrolla el sistema alternativo de evaluación para aquel alumnado que no pueda ser evaluado convenientemente por el sistema ordinario, siguiendo lo señalado en el apartado 1 f del artículo 33 de la Resolución de 18 de junio de 2009. f) Las actividades para la recuperación y para la evaluación de los módulos no superados, de acuerdo con las directrices generales establecidas en la concreción curricular.

En ocasiones, a causa de la inasistencia del alumnado, el profesorado no puede disponer de las evidencias suficientes para acreditar el logro de los criterios de evaluación y la consecución de los resultados de aprendizaje de un módulo, por lo que no es posible aplicar el sistema ordinario de evaluación en ese trimestre lectivo. En este caso, será necesario establecer un sistema especial de evaluación para dicho trimestre, lo cual se comunicará por escrito al alumnado, utilizando el impreso establecido al efecto y también se le informará sobre el contenido de dicho sistema especial de evaluación, fijando cuáles serán los instrumentos de evaluación y los criterios de calificación que serán de aplicación.

Desarrollamos dicho proceso para aquel alumnado que será evaluado de acuerdo con un sistema de evaluación especial relacionado con las actividades que no se han desarrollado de forma continua. Los criterios de evaluación con sus correspondientes resultados de aprendizaje se aplicarán a la totalidad del alumnado, pudiendo utilizarse los diferentes procedimientos e instrumentos de evaluación que fueran necesarios para llevar a cabo esta tarea. Si el alumnado tuviera superados determinados resultados de aprendizajes, según procedimiento indicado en la programación docente, estos no serán de nuevo objeto de evaluación por este sistema extraordinario. Solamente serán objeto de evaluación excepcional aquellos aprendizajes no superados por imposibilidad de aplicación del sistema ordinario de evaluación. La fecha de realización por parte del alumnado del sistema alternativo de evaluación se indicará por el profesorado pudiendo ser o no coincidente con la de la evaluación ordinaria-

Los trabajos y actividades de carácter procedimental encomendadas por la profesora para las distintas unidades didácticas del módulo se consideran básicas para el desarrollo de la cualificación profesional, de las competencias profesionales y de los objetivos de aprendizaje asociados a cada unidad didáctica. Por esta razón, **no será posible aplicar el sistema ordinario de evaluación en un determinado trimestre al alumnado que no haya realizado y entregado el 80 % del total de dichos trabajos y actividades procedimentales, siempre y cuando se haya entregado al menos una actividad de cada unidad didáctica.**

El sistema alternativo consistirá:

- Entrega de trabajos con carácter procedimental (ver apartado anterior) y que serán indicados por el/la profesor/a correspondiente: Estas actividades respecto a la calificación final del módulo supondrán un 40% de la nota. Dichos trabajos se referirán a las actividades que señale el/la profesor/a, pudiendo ser guiado por el cuadrante abajo mostrado. Estas actividades deberán ser presentadas en el día indicado por el profesorado.
- Pruebas objetivas escritas sobre contenidos teóricos y/o prácticos de la programación y no superados con anterioridad: estas pruebas respecto a la calificación final del módulo supondrán un 60% de la nota.

Cada prueba será evaluada de 0 a 10 y será necesario alcanzar una nota mínima de 5 puntos para poder superar dicho procedimiento, en caso contrario la persona deberá acudir a la evaluación extraordinaria de junio descrita anteriormente.

## 7 ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD.

La diversidad del alumnado en el contexto de un Ciclo Formativo viene determinada por las características individuales del mismo.

### 7.1. PROCEDIMIENTO PARA LA REALIZACIÓN DE UNA EVALUACIÓN INICIAL.

En primer lugar, se analizará al alumnado al comienzo de este Módulo, para detectar las diferencias existentes en su formación que condicionen el logro de las capacidades a desarrollar y se intentará dar respuesta a la diversidad de tal manera que los contenidos y actividades se adapten a los distintos niveles de los estudiantes. Según la resolución de 18 de junio de 2009, de la Consejería de Educación y Ciencia, por la que se regula la organización y evaluación de la Formación Profesional del sistema educativo en el Principado de Asturias en su artículo 11 habla sobre el carácter de las sesiones de evaluación. En dicho artículo se comenta que las sesiones de evaluación de los ciclos formativos podrán ser iniciales, parciales, finales de módulos profesionales o finales de ciclo formativo: a) Una evaluación inicial es aquella que tiene por objeto conocer las características y la formación previa de cada alumno y alumna, así como sus capacidades y en la que el tutor o la tutora del grupo informa al equipo docente sobre las características generales del alumnado y sobre las circunstancias específicas académicas y, en su caso, personales que incidan en el proceso de aprendizaje del alumnado del grupo. La evaluación inicial no comportará, en ningún caso, la emisión de calificaciones de los módulos profesionales.

### 7.2.-MEDIDAS DE REFUERZO EDUCATIVO PARA EL ALUMNADO QUE NO LOGRA LOS OBJETIVOS.

Algunas de las medidas para responder a la diversidad serán:

- **Metodología diversa:** Enfocar o presentar determinados contenidos diferenciando todos aquellos elementos que resultan esenciales y básicos, de aquellos que amplían o profundizan en los mismos. Transmitir la información a los/as alumnos/as por métodos variados, para que cada alumno/a tenga acceso a la misma según sus habilidades perceptivas. Para ello se utilizará la imagen y los medios de comunicación como auxiliares del aula.
- **Propuestas de actividades diferenciadas:** Preparar variedad de actividades para trabajar los contenidos fundamentales, graduando las tareas que se propongan, de forma que todos los/as alumnos/as puedan encontrar espacios de respuesta más o menos amplios. Permitir la elaboración de trabajos diferenciados y potenciar intereses y habilidades profesionales orientados hacia algún tema concreto. Valorar los trabajos y aportaciones extras. Respetar los diferentes ritmos de trabajo (siempre adaptados a los plazos obligados).

**Agrupamientos flexibles y ritmos distintos:** Subdividir el grupo general en subgrupos más pequeños que sean heterogéneos en el nivel de partida, en cuanto a conocimientos, capacidades, destrezas, etc., para favorecer el intercambio de información entre los alumnos/as y permitir el ajuste de la ayuda pedagógica a las necesidades específicas de cada alumno/a o grupo. De esta forma podrán realizar distintas tareas, actividades de refuerzo o profundización y fomentar la cooperación mutua.

Si algún alumno/a presenta una discapacidad física y/o sensorial-auditiva, para garantizar el acceso a los contenidos de las distintas materias se considera necesario realizar las siguientes adaptaciones de acceso y metodológicas:

- Utilizar estrategias fundamentalmente visuales
- Garantizar condiciones ambientales adecuadas en la acústica e iluminación. Evitar espacios especialmente ruidosos en los que las señales se interfieran.
- Facilitar el acceso a la información mediante una ubicación preferente en la clase.
- Practicar por parte del profesorado conductas que faciliten al alumnado el recurso a la lectura labial.
- Emplear recursos audiovisuales e informáticos que cumplan criterios de calidad en cuanto a la señal auditiva y reforzar el acceso a esta información mediante locución directa por el profesor y/o con información escrita.
- Facilitarle siempre con antelación los apuntes y esquemas del tema que se está explicando. Destacar y explicar los conceptos nuevos o más complejos.

### **7.3.-PROCEDIMIENTO A SEGUIR CON EL ALUMNADO DE INCORPORACIÓN TARDÍA.**

Al alumnado de incorporación tardía no se le puede excluir del procedimiento de evaluación continua, por lo que será atendido específicamente para que pueda actualizarse al nivel del aula.

## **8 MATERIALES CURRICULARES.**

Tal como señala Gimeno (1991), podemos considerar como un material curricular cualquier instrumento que pueda servir como recurso para el aprendizaje o el desarrollo de alguna función de la enseñanza. Así pues, se utilizarán distintos materiales que faciliten al alumnado realizar la actividad interna necesaria para el aprendizaje de los contenidos. Entre dichos materiales:

- Libro de texto: Teleasistencia, Alvaro Felage. Editorial Altamar, S.L. 2021. ISBN. 978 84 17872-82-3

- Otros textos escritos: artículos, guías, noticias de prensa, documentos de seguimiento y control de la atención y casos prácticos....
- Audiovisuales: vídeos y presentaciones de diapositivas....
- Materiales TIC: software específico e internet...
- Todo aquel que en un momento determinado se considere interesante para el desarrollo de las actividades de enseñanza-aprendizaje.

## 9 CONTENIDOS TRANSVERSALES

Partiendo de la consideración que a lo largo del proceso de enseñanza-aprendizaje se toma postura sobre diversos hechos del día a día educativo, pero también de diversos problemas de actualidad, es necesario definir los valores que se quieren favorecer y los contravalores a eliminar contribuyendo al desarrollo integral del alumnado, como persona y como profesional, así como a la construcción de una sociedad más democrática y pacífica, respetuosa con las personas y con el medio ambiente.

El elemento educativo en el aula da sentido a la existencia y a la importancia de los temas transversales incorporados de manera consciente en esta programación la educación en valores como la paz y la convivencia; la diversidad y la tolerancia; la salud, promoción de hábitos de vida saludables y la seguridad e higiene en el trabajo, etc.

Los temas transversales se pueden considerar como contenidos básicamente actitudinales, por lo que serán tratados en el marco de las unidades de trabajo mediante los contenidos establecidos (diversidad, trabajo en equipo, normativa de seguridad, accesibilidad universal, respeto a las personas usuarias, sus costumbres, gustos y decisiones ...), las actividades diseñadas, los materiales y recursos a utilizar, así como la organización del aula. Así en las diferentes acciones de enseñanza-aprendizaje se tratará de que el alumnado identifique situaciones de discriminación y no respeto a los valores señalados, analice sus causas y proponga actuaciones para superarlas.

**La incorporación de la PERSPECTIVA DE GÉNERO al proceso de enseñanza-aprendizaje se realizará desde la consideración de dos objetivos generales:**

- Prestar atención a la adquisición equitativa de habilidades instrumentales, conocimientos científicos, conocimientos interpretativos del mundo, destrezas, actitudes, normas y valores de convivencia, esfuerzo, disciplina para el trabajo y sociabilidad.
- Evitar aprendizajes sexistas a través de las diversas prácticas educativas (currículum oculto).

Atendiendo a los diferentes elementos del proceso educativo se tendrá en consideración:

- ✚ En las actividades de enseñanza-aprendizaje:

- El reconocimiento y visibilización de los aportes de las mujeres en la atención a personas en situación de dependencia, especialmente los referidos a la atención que prestan las cuidadoras informales.
  - La incorporación de la perspectiva de género en el análisis de los contextos de la atención a las personas en situación de dependencia.
  - La distribución y representación equilibrada del alumnado, según el sexo, en los grupos de trabajo.
  - El impulso del uso de lenguaje no sexista por parte del alumnado.
  - La difusión de la importancia y las ventajas de la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombre en nuestra sociedad y, específicamente en la atención a personas en situación de dependencia.
- ✚ En los materiales y recursos:
- El uso no sexista del lenguaje y las imágenes, tanto en las explicaciones teóricas en el aula como en la elaboración de documentos, textos, pruebas, etc.
  - La corrección de expresiones sexistas que pudieran aparecer en los materiales curriculares (libro de texto).
- ✚ En las conductas y actitudes:
- La visibilización y eliminación explícita de comportamientos sexistas.
  - La potenciación de actitudes de corresponsabilidad y cooperación en las actividades de enseñanza-aprendizaje.

### TIC Y NUEVAS TECNOLOGÍAS.

La presencia y uso de las Tics en este módulo es constante ya que se configuran como una herramienta de trabajo indispensable para el desarrollo de su competencia profesional. Se señala, no obstante, que, aunque se carece actualmente de una aplicación informática de Teleasistencia, indispensable para desarrollar las destrezas del perfil profesional, se está trabajando para poder obtener una y así generar actividades para el desarrollo de las competencias profesionales, personales y sociales.

Hay actividades programadas para este módulo y que conllevan el uso de las TIC's.

### 10 ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRAESCOLARES.

Se realizarán actividades complementarias como apoyo a los contenidos teórico - prácticos impartidos en el aula, como:

- Visitas a Centros o instituciones que atiendan a personas con necesidades específicas, en este caso el entro de teleasistencia ubicado en Oviedo de Cruz Roja en Asturias.
- Charlas y sesiones informativas sobre temas y recursos con profesionales del sector.

Las posibilidades de llevar a cabo otras salidas o actividades quedan abiertas, aprovechando las

ofertas que puedan surgir, tanto de organismos oficiales como de entidades sociales, en la medida en que puedan aportar contenidos complementarios al desarrollo de la programación.

La participación en las actividades complementarias es obligatoria, siempre y cuando sea una actividad gratuita para el alumno. Cuando un alumno o alumna no asista a una de ellas deberá realizar un trabajo sustitutivo que permita la consecución de los objetivos que la actividad complementaria tenía previstos. En el caso de que la actividad afecte a varios módulos, las profesoras podrán coordinar el tipo de trabajo a realizar por el alumnado no participante.

## 11 REFERENCIAS LEGISLATIVAS

**Para el desarrollo de esta programación didáctica se han tenido en cuenta las siguientes referencias legislativas:**

### ESTATAL

- Ley orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, modificada por la ley orgánica 8/2013, de 9 de diciembre, para la mejora de la calidad educativa.
- Ley Orgánica 3/2020, de 29 de diciembre, por la que se modifica la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación.
- Ley Orgánica 3/2022, de 31 de marzo, de ordenación e integración de la Formación Profesional.
- Ley orgánica 5/2002, de 19 de junio, de las cualificaciones y de la Formación Profesional
- Real Decreto 34/2008, de 18 de enero, por el que se regulan los certificados de profesionalidad (BOE de 31 de enero).
- Real Decreto 1224/2009, de 17 de julio, de reconocimiento de las competencias profesionales adquiridas por experiencia laboral (BOE de 25 de agosto).
- Real Decreto 1147/2011, de 29 de julio, por el que se establece la ordenación general de la Formación Profesional del sistema educativo
- Real Decreto 1593/2011, de 4 de noviembre, por el que se establece el Título de Técnico en Atención a Personas en Situación de Dependencia y se fijan sus enseñanzas mínimas.
- Orden ECD/340/2012, de 15 de febrero, por la que se establece el currículo del ciclo formativo de Grado Medio correspondiente al título de Técnico en Atención a Personas en Situación de Dependencia.

### AUTONÓMICA

- Resolución de 18 de junio de 2009, de la Consejería de Educación y Ciencia, por la que se regula la organización y evaluación de la Formación Profesional del sistema educativo en el Principado de Asturias.

- Resolución de 28 de enero de 2011, de modificación de la Resolución de 18 de junio de 2009, de la Consejería de Educación y Ciencia, por la que se regula la organización y evaluación de la Formación profesional del sistema educativo en el Principado de Asturias.
- Resolución de 27 de agosto de 2021, de la Consejería de Educación, de segunda modificación de la Resolución de 18 de junio de 2009, de la Consejería de Educación y Ciencia, por la que se regula la organización y evaluación de la formación profesional del sistema educativo en el Principado de Asturias.
- Resolución de 16 de junio de 2022, de la Consejería de Educación, de tercera modificación de la Resolución de 18 de junio de 2009, de la Consejería de Educación y Ciencia, por la que se regula la organización y evaluación de la formación profesional del sistema educativo en el Principado de Asturias.
- Decreto 55/2013, de 24 de julio, por el que se establece el currículo del ciclo formativo de Grado Medio de Formación Profesional en Atención a Personas en Situación de Dependencia.
- Resolución de 26 de junio de 2015, de la Consejería de Educación, Cultura y Deporte, por la que se regulan determinados aspectos de las enseñanzas de formación profesional básica en el Principado de Asturias.
- Circular por la que se dictan instrucciones para el curso escolar 2022-2023 para los centros docentes públicos.
- Circular de inicio de curso 2022-2023 para los centros docentes públicos que imparten enseñanzas profesionales del sistema educativo.
- Decreto 249/2007, de 26 de septiembre, por el que se regulan los derechos y deberes del alumnado y normas de convivencia, que incorpora las modificaciones del Decreto 7/2019, de 6 de febrero, de primera modificación del Decreto 249/2007, de 26 de septiembre, y la Rectificación de errores en BOPA 07/03/2019.

#### **DOCUMENTACIÓN INSTITUCIONAL CIFP CERDEÑO.**

- RRI del CIFP Cerdeño.
- Plan de Contingencia del CIFP Cerdeño.
- Plan Integral de Digitalización del CIFP Cerdeño.
- Proyecto Educativo de Centro.
- Proyecto curricular de ciclo modificado en junio de 2022.
- Plan estratégico de igualdad y coeducación del CIFP Cerdeño.
- Concreción curricular del ciclo de APSD, aprobada en junio de 2022.

**NOTA: ESTA PROGRAMACIÓN PUEDE SUFRIR MODIFICACIONES A LO LARGO DEL AÑO Y DEBE SER FLEXIBLE.**